お客様の目線で考え、製品・サービスの向上に努めます。

富士通テングループは、品質管理とサービス体制の確立・向上を図ることで、
お客様の期待の先を行く商品・サービスの提供に努めています。

ISO/TS16949 登録盾

品質保証体制

富士通テンは、「お客様第一 品質至上」を企業理念に掲げ、“お客様の声やニーズ”を反映した製品開発や“お客様目線”での製品評価に加え、製品製造現場でも日々厳しい品質管理を徹底して行うことにより、お客様の期待に応える製品づくりに努めています。

さらに、ISO/TS16949、ISO9001の国際品質マネジメント規格に基づいた品質保証体制をグローバルに展開し、国内外の各拠点にて品質向上のためのサイクルを回しながら継続的に品質保証体制の改善を推進しています。

お客様の信頼に応える製品づくり

富士通テングループは、「開発・設計」「評価」「製造」の各段階において、各種のテストやレビュー、解析を十分に実施することで、品質の確保・向上を図っています。

お客様の期待ニーズ

開発・設計

デザインレビュー
設計の各フェーズで、性能・機能・信頼性などを徹底的に審査

無響室(音響開発センター)
大規模な無響空間で、スピーカーのさまざまな測定や精密メカの騒音解析を実施

評　価

耐久性テスト
長時間使用した場合の、各操作系に対する耐久性テストを実施

ユーザビリティテスト
製品の使いやすさ(ユーザビリティ)を、お客様の目線で確認

製　造

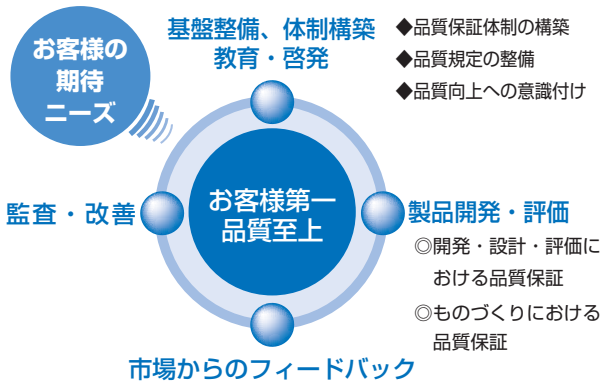
電子部品実装ライン
高速実装が可能なラインを構築・運用し、電子部品数の増大に対応

X線検査
X線を使い、LSIなどの部品のはんだ接合部の検査を実施

お客様へ

品質向上のためのサイクル

富士通テングループは、社名が示す「テン」(天=最高・至上)をめざした製品づくりを展開しています。その実現のために、品質保証体制を構築するとともに、絶えず品質向上のためのサイクルを回し、お客様の期待やニーズを取り入れながら、品質向上の取り組みを続けています。



「品質満足度No.1」を受賞

2009年度

2010年度

アメリカJ.D.Power社が行ったカーオーディオ品質調査U.S. Multimedia Quality and Satisfaction Study℠ *において、2009、2010年の2年連続で「品質満足度No.1」を受賞。

*2010年モデル新車購入者のうち、82,000人を対象にした調査で、オーディオ品質について回答を得たものです。

2009年：AM/FM/シングルCD/衛星ラジオ部門
2010年：AM/FM/マルチCDチェンジャー/衛星ラジオ部門

お客様サポートホームページ

お客様相談窓口

サービス体制

富士通テンは、お客様に満足して製品をご使用いただけるよう、質の高い、きめ細やかなサービスの提供に努めています。

FAQをはじめとする各種サポート情報を提供する「お客様サポート」ホームページでは、既存コンテンツの強化や、適合車種情報の検索性の向上など、お客様の使いやすさ・分かりやすさを追求した情報提供を行っています。

お客様から電話やメールで寄せられるお問い合わせには「お客様相談窓口」が対応しており、「安心」と「信頼」をいただける対応を一貫して行うために、研修会の開催や専門講師による指導を通じて人材の育成に取り組んでいます。

製品トラブルなどに関してお客様から相談が寄せられた場合は、製品の状況を確認した上で、最寄りの認定サービスショップ(以下SS)が修理を行います。また、修理や故障診断の際には、当社が全国7カ所に展開するフィールドサポートセンターが、技術的な面でSSをサポートしています。

全国認定SS表彰制度

富士通テンでは、特に優秀な実績を残したSSを表彰する「全国SS中央表彰制度」を設けています。

この表彰制度は、当社とSSのパートナーシップをより強固なものとすることで、SSの修理技術を維持・向上させ、より質の高いサービスを可能とすることを狙いとしています。

なお、2010年度の表彰式は、東日本大震災の影響により地域エリアごとの集合表彰とし、被災地域については個別訪問による表彰としました。当社は今後、SSとの連携を深めながら、お客様満足度向上に努めます。

高機能化する製品への知識習得支援

車載用製品の高機能化に伴い、最近は、お客様に対する販売店スタッフにも高度な知識が求められるようになっています。富士通テンでは、新製品の情報や製品の診断事例などを紹介することで、従来から販売店様をサポートしています。また、販売店の営業担当者からサービス担当者まで、各スタッフの知識に合わせて選択可能な、複数の教育ツールを用意しています。

2009年度からはeラーニングの教育システムを導入し、全国の販売店やSS、当社フィールドサポートセンターの知識習得に取り組んでいます。

これからも、お客様満足度の向上をめざして、積極的な情報提供や知識習得支援に取り組んでいきます。

お客様の個人情報保護への取り組み

富士通テングループは、「個人情報保護方針」にのっとって、お客様の個人情報を厳格に取り扱い、プライバシーの保護に努めています。

富士通テンは、個人情報保護方針、関連する管理規定、取扱細則を順守するとともに、個人情報を取り扱う有資格者の選定やアクセス制限、社内監査などを実施し、お客様のユーザー登録情報をはじめとする個人情報を厳格に運用・管理しています。また、カーナビゲーション本体内にはお客様の個人情報が含まれることから、その修理を担当するSSにお客様のプライバシーの尊重を強く要請し、情報管理責任者の設置を義務づけ、個人情報の適正な管理を働きかけています。

取扱説明書の薄型化で、紙使用量を削減

市販カーナビゲーションについて、基本操作を中心に解説した「簡易取扱説明書」を製品に同梱するとともに、インターネットで取扱説明書が閲覧できるサービスを提供し、お客様が必要なときに携帯電話やパソコンから操作方法を確認できるようにしています。これにより紙使用量を削減しました。

簡易取扱説明書（左）と従来の取扱説明書